

## 資生堂、ビューティーコンサルタントの新職掌「Lead BC」を導入

資生堂は、店頭で対応・接客を行うビューティーコンサルタント(以下、BC)の更なる応対力の向上・活性化に向け、7月1日(金)よりBCの一人別の育成を担う「<sup>リード</sup>BC(以下、LBC)」を導入し、全国に約850人配置します。

### 背景とねらい

現在、当社は中長期戦略「VISION 2020」のもと、「世界で勝てる日本発のグローバルビューティーカンパニー」を目指し、お客さま起点の経営体制へと変革を進めています。とりわけ、お客さま起点の“要”として、当社のブランド価値を直に伝えるBCの活性化は不可欠です。

2016年より、11年ぶりにBCの正社員採用を再開するとともに、国内約10,000人の内、契約社員として働く約2,000人のBCについても、順次、正社員への登用を進めるなど、優秀な人材の確保やBCの責任感の醸成とモチベーションの向上を図ってきました。さらに今回のLBCの導入により、BCを一人別に育成することで、これまで以上の応対力の強化とキャリア意識の醸成を図り、お客さまから支持される「美容のプロフェッショナル集団」へと進化していきます。

### Lead BCについて

LBCは、店頭で働く国内約10,000人のBCの中から約850人が選抜され、お客さま起点の店頭活動を牽引することを使命としています。具体的には、BCと共に店頭活動を行いながら自ら手本となる活動を見せるとともに、BCの一人別の強みや課題を見つけ、その場で必要なサポートを行います。また、LBC自身もBCから気づきやヒントを得てお互いが成長する「現場共育」を実践します。さらに、BCの一人別の活動状況や強み・課題を各BCが所属する営業部門と共有し、一人別のデータを蓄積することで、社内コミュニケーションの円滑化やキャリアパスの形成にも取り組みます。

